

観光の価値向上と  
持続可能な観光産業に向けて  
【提言】

(参考資料)

令和6年2月8日



公益社団法人 日本観光振興協会  
JAPAN TRAVEL AND TOURISM ASSOCIATION

## 目 次

主旨	1
1. 令和6年能登半島地震に関する観光復興への取組支援	3
2. 観光地・観光産業の人手不足への取組強化	3
3. 地域における観光地域づくり体制の整備・強化	4
4. 旅行需要分散化・平準化への支援強化	6
5. 観光DXへの取組強化	6
6. 観光客の地方誘客への取組強化	7
7. 双方向交流拡大への取組促進(アウトバウンド・国際相互交流の促進)	7
8. 観光による「2025年日本国際博覧会(大阪・関西万博)」をはじめとした 大規模イベントの支援に向けた官民一体となった取組強化	8
9. 地域の安定的な財政運営に必要な財源の確保・充実	9

## 主 旨

この度発生した「令和6年能登半島地震」でお亡くなりになられた方々に謹んでお悔やみ申し上げますとともに、被災された皆さまに心からお見舞い申し上げます。観光が災害復興に果たしうる役割は非常に大きいものと考えております。このような認識の下に、日本観光振興協会は観光関連業界と連携し、その使命を積極的に果たしていく考えであり、関係者一丸となって難局を乗り切っていきたいと考えております。

観光庁が発足して15年が経ち、力強く地域、観光産業を牽引いただいております。大変感謝申し上げます。引き続き政策官庁として国土交通行政だけでなく、経済産業省、総務省、農林水産省、文部科学省、環境省など政府全体における観光の司令塔になっていただくことを期待しているところであります。

さて、令和5年11月2日に閣議決定された「デフレ完全脱却のための総合経済対策」において、観光は経済対策の柱であり、地域経済活性化に不可欠とされており、観光が地域での消費を拡大させ、地域全体に好循環させる「観光で稼ぐ」ことで地域経済活性化の重要な役割を果たしていくこととなります。

しかしコロナ禍において観光が不要不急の活動の一つとして捉えられてしまったこともあり、3年以上にわたり需要が蒸発、地域や観光産業は大きな痛手を被りました。現在、国内観光やインバウンド需要が急速に回復する中、観光産業に携わる人手不足、一部の地域の一部の時期、時間帯に観光スポットや公共交通機関において、過度な混雑やごみのポイ捨て等のマナー違反が発生するといったオーバーツーリズムが懸念されているなど、解決すべき課題が露呈してきています。

人手不足の背景には、観光の地域への経済的な貢献、社会的使命への国民の理解がまだまだ完全には得られていないのではないかとということ、観光は不要不急の活動であるというイメージが残っているのではないかとということ、若い世代を中心に観光産業への就業が敬遠されていることも一因といえます。また、オーバーツーリズムに対しては令和5年10月18日観光立国推進閣僚会議で「オーバーツーリズムの未然防止・抑制に向けた対策パッケージ」が決定されました。観光庁をはじめ政府においては課題解決に向け迅速に対応、これまで実現が難しいとされてきた多くのメニューにも挑戦していただいたことに感謝申し上げます。

観光は交流により、人と人との関係を広げ、強固にし、地域を結び、かつ日本と世界を結ぶ大変意義のあるものであり、地域経済に貢献し、持続可能な産業であることを国民全体に理解してもらわなければなりません。そのため採用広報活動の強化、待遇改善、生産性の向上、働き方改革など多方面での取り組みを強化し、観光を稼げる産業にし、イメージ向上と世論の理解醸成を図っていくことが必要であります。従前から大学など高等教育だけでなく小学校など初等教育においても地域を知ること、観光交流の必要性を教えてきていますが、これからも途切れることなく教育カリキュラムに入れていくことが大切です。

国内観光及びインバウンド需要と利益を確実に広く地域すみずみまで行き渡らせるためには、基幹路線だけではなく地方空港への安定的な国内・国際航空路線の就航・維持、鉄道・バス路線などの公共交通の利便性向上が重要な要素となります。2025年の日本国際博覧会(大阪・関西万博)開催を絶好の機会としインバウンドの拡大、地方への誘客促進を徹底的に進め、観光産業だけでなく経済波及効果が広く実感できるようにするためにも気運醸成が必要です。一方で日本人の海外旅行はコロナ前に比して5割程度に過ぎません。国際航空路線の復活・維持にはインとアウトのバランスがとれた成長が不可欠であり、日本人海外旅行者が著しく少ないという現下の状況を改善しなければなりません。海外旅行の促進は、若者にグローバルな視野を持たせる教育的観点、海外で低下している日本のプレゼンスの回復、国際ビジネスの活性化といった多くの効果が期待できることから、国際観光旅客税も含めた税収の活用を通してアウトバウンド需要を早期に回復させ、海外との往来を拡大することが急務だと考えています。

令和6年度観光庁関係予算には観光により地域を活性化させるため多くの力強い施策が盛り込まれました。日本観光振興協会では主要会員の都道府県、地域、主要企業及び観光関連団体と一体となり、これを応援してまいります。観光により持続的に全国各地に経済波及効果をもたらされるよう、できれば3～5年の複数年次にわたる息の長い支援となることを期待しています。

当協会といたしましては、我が国の観光振興に関する中枢機関としての役割を果たし、経済活性化に向けた観光の役割と観光の魅力を国内外に力強く発信し、観光のプレゼンスを確固たるものにするべく、以下の項目についてご提言申し上げます。観光の価値向上と持続可能な観光産業の実現に向けて、引き続きご指導、ご支援をお願いいたします。

## 1. 令和6年能登半島地震に関する観光復興への取組支援

1月1日午後4時10分に発生した「令和6年能登半島地震」は、石川県能登地域をはじめ周辺地域に甚大な被害をもたらした。現在、国・地元自治体等関係者が全力で復旧に当たっていることに敬意を表する。

コロナ禍で大きな負債を背負って再出発したばかりの観光産業は、すそ野が広く地域経済を下支えする産業であることから宿泊業・旅行業・交通運輸業をはじめ小売業や飲食業など幅広い事業者の実態実情に即した復旧・復興支援を行うべきである。

また、地震被害が比較的軽微な地域においては風評被害対策として、広く国の内外に対し、きめ細やかで、正確な情報発信を積極的に行い、地元負担を掛けないことを前提としつつ観光により経済を活性化する機運づくりを進めるべきである。

## 2. 観光地・観光産業の人手不足への取組強化

観光需要が戻りつつある中で、人手不足の現状を脱却するため、観光の重要性、地域経済への貢献度等について理解を得ること、また、若い世代に選ばれる産業となるために、観光地・観光産業が直面する人手不足の改善、人材の確保・育成に向けた取組を継続・強化するべきである。

### (1) 観光業界のイメージ回復に向けたメッセージの発信

観光産業の将来性、重要性、地域及び日本経済への貢献度等についてアピールする必要がある。我が国の基幹産業として10年後あるいは先の観光ビジョンが明示されるような国策を提示するべきである。

短期的なアクションプログラムと同時に、例えば、人生観や生き方を変えるツーリズム、宇宙旅行の実現などを見せて、観光産業が若者の力を必要としているなどのメッセージを強く発信すること、また国策としてのビジョンを示すことで、観光産業への希望をもってもらうことが、観光業界のイメージ回復にもつながることとなる。

### (2) 観光人材の育成に向けた観光教育の継続・強化

政府や地方自治体においても観光人材の育成に向けた観光教育の継続・強化に取り組むほか、就業説明会やマッチングイベント開催や合同企業説明会など学生との接点を増やす機会を増やすなどの支援を強化すべきである。

### (3) 観光事業者の経営革新と事業承継

個別の観光事業者の経営革新の取組を支援し、事業環境の変化に柔軟に対応できる成長力の高い事業者（企業）を各地域に創出していくことにより、観光産業を魅力あるものにし、持続可能な基幹産業に押し上げていくべきである。また、持続可能な観光産業に向けて、高齢化に伴う事業経営者の後継者不足への対応も支援すべきである。

#### **(4) 人材確保における特定技能の在留資格内容の見直し**

特定技能を中心とした外国人就業について、特定技能の業務内容の幅を広げることや、「宿泊分野における特定技能」では清掃やベッドメイキングなどは付随的な業務として制限されている部分もあるので、業務の実態に応じて柔軟な対応が可能となるよう内容を適宜見直すことも検討すべきである。

#### **(5) ガイドの育成及びデジタルによる支援**

高付加価値化による観光消費額の向上は喫緊の課題であるが、そのため、地域の魅力を適切な言葉で通訳できるガイド育成が不可欠である。また、多言語を話せるガイドが地域にいなくても、日本語で説明をできるガイドが地域にいれば、その説明をスマホ等の活用により、直に翻訳できるなどのサポート体制を整えば、地域に外国語が話せるガイドがいなくてもガイド育成のカバーができる。これらのことから、ガイド人材の育成及びデジタルによる支援は必要である。

#### **(6) 地方インバウンド受入環境の整備（地方空港の人材不足への対応）**

地方空港への国際路線の就航は、海外キャリアが果たす役割が大きいところであるが、そのグランドハンドリングを担う人材が全くもって足りないというのが大きな課題となっている。現在は邦社の協力のもと対応しているが、限りがあるため、新たな路線の就航にまで手が回らないというのが実情である。地方への誘客促進に向けた取組においても、この人材不足の解消が喫緊の課題であるため、地方空港のグランドハンドリング従事者の確保など地方空港でのインバウンド受入体制の強化について支援を求める。また、出入国審査官・検疫審査官・税関職員の増員等の出入国に関する措置等の受入体制の確保も対応すべきである。

### **3. 地域における観光地域づくり体制の整備・強化**

「観光地域づくり法人（DMO）」（以下、DMOと記す）の活動を活発にし、機能強化には組織運営のノウハウ、人材育成はもちろん、ガバナンス強化に対する支援が必要である。観光庁では国連世界観光機関（UN Tourism）駐日事務所とともに、「日本版持続可能な観光ガイドライン」（JSTS-D）を開発・公表したが、これを活用しながら、DMOのマネジメント体制を早期に構築することを地方公共団体にも促していくこと、また世界から選ばれる日本の確実な実現、インバウンド振興の観点からも国際基準に準拠、認証を得られる観光地域、DMOが拡大するよう、支援を継続、強化していく必要がある。また、持続可能な観光の推進には付加価値、地域の利益の最大化をめざす観点、地域住民の生活とのバランスの取れた観光発展のため、観光客と生活者への提供価格に差を設けるなど斬新な仕組みを官民一体となって検討していく必要もあると考える。

### **(1) DMO人材のスキル等均質化のための仕組みを検討**

日本のDMOを世界レベルに向上させていくため、DMOの人材育成を目的に標準的な教育カリキュラムの受講を幅広く促し、習熟度確認と能力維持のため、民間団体による検定制度の創設等を検討する。受講促進と制度の普及を通じて人材を平均的に底上げし、DMO間の人的流動化も可能とするなど活性化を進めるべきと考えており、国からの助言や普及啓発のための支援をお願いしたい。また、JSTS-DやGreen Destinations等の認証を得ようとするDMOへの支援について更なる充実を図るとともに、欧米のDMOとの交流を深め、観光を通じた持続的な地域の維持・発展に関して、海外の動向、DMOの役割や取組などについて継続的に情報収集、議論に参加し、今後、日本として主体的に発信できるよう進めていくべきである。

### **(2) 地域の観光振興の主体を担いうるDMOの確立**

DMOの目的は、そのガイドラインにおいて「観光で地域が稼げる仕組みづくりやオーバーツーリズム対策を含めた環境整備をすることによって地域経済を持続的に成長させ、活性化させることである。このためには、観光地域づくり法人は、地方創生に貢献する農林水産業、商工業、文化・環境等の幅広い分野と連携し、地域の総合政策として取り組む必要がある。」と記載されているが、従前の観光協会（連盟）との役割分担を明確にし、行政区域にとらわれない自律した経営を行う法人として存在しなければならない。今後、インバウンド観光誘客に向けて、DMO同士が連携し、域内で磨き上げたコンテンツをつなぎ合わせ、より広域エリアでの商品化やプロモーションが必要となる。しかしながら、特に地方部では基礎自治体単位で取り組むには予算的にも困難となり、また、行政区域を超えた事業に対する行政や議会の理解は得にくいことが予想される。観光は迅速で的確な判断を必要とするビジネスであり、そのためにも、一定の条件を満たしたDMOは地域の観光振興の主体として、法的位置づけをもったより確固たるものとするべきであると考え。また、地域の商工会議所や金融機関との連携協力を強く推し進め、地域で定める法定外税（宿泊税など）導入に際しては引き続きの支援をお願いしたい。さらに条件が満たせば、国際観光旅客税を交付するなど措置も検討し、DMOの経営を安定させ、DMOが観光により地域の利益拡大をもたらす組織に発展させていくことをめざすべきである。なお、もう一つの観光振興の主体である観光圏については、観光圏制度の果たしてきた役割を整理した上で、それらを今後のDMO制度設計に反映していくべきである。

### **(3) 幅広い分野のステークホルダーとの連携**

域外の企業などが観光事業を立ち上げる際、地域のプレイヤーが幅広い分野のステークホルダーとの連携のもと一枚岩となって活動できるように、その国、地域での観光地域づくり活動へ積極的に参画するよう慫慂することが必要である。

## 4. 旅行需要分散化・平準化への支援強化

個人旅行をはじめ修学旅行やMICEを含めた団体旅行における多くの需要を取り込み、観光産業の人材難・人手不足解消、更には業界の働き方改革を進めるためには、「目的地の偏り」と「平日と休日との旅行需要の偏り」の2つの観点からの分散化が求められる。過度に人流が集中する一部の地域への抑制について、来訪が少ない地域のプロモーション強化の支援、あるいは観光コンテンツ造成等の取組支援が一層必要である。

### (1) 地方空港を活用した地域分散化の促進

インバウンドによる経済効果を全国あまねく波及させると共に、一部の地域の一部の時期、時間帯に観光スポットや公共交通機関において、過度な混雑やごみのポイ捨て等のマナー違反が発生するといったオーバーツーリズムを解消するためには地域分散化が不可欠であるが、そのゲートウェイとなる地方空港における国際線の復便状況は芳しくなく、早期の改善が必要である。具体的な解決に向け、地方公共団体や観光関連事業者と連携し、地方空港発着の国際線復便や新規就航の足掛かりとなる双方向チャーター実施における、主に費用面でのリスク支援等を通じて、地方空港利活用を促進すべきである。

### (2) 休み方改革への支援

地域へ誘客を促進するにあたり、平日の需要促進が重要課題である。そのためには、教育分野や企業等広く社会を巻き込み取り組むことが重要である。全国知事会が中心となって進めてきたラーケーション等の休み方改革プロジェクトを国民運動として拡大し、国内旅行活性化、旅行需要の平準化につながるためにも政府としての支援を行うべきである。

## 5. 観光DXへの取組強化

### (1) 観光DX化の推進と事業者の負担軽減

現在、国内観光におけるITの活用では数多くのプラットフォームが互換性に乏しいシステムを提供しており、結果的に事業者、利用者にも多くの負担をかけている事例がある。例えばホテルのフロントには数多くの電子決済端末のマークがあり、宿泊基幹システム(PMS)においては海外先進国では数社に限定されているにも関わらず、国内では数百社のベンダーが存在する。観光DX推進の中で今後データ互換性のルールづくりと統一した仕様への変換コストの軽減が必要であると考えられる。

## **(2) SDGs 対応へ向けた具体的な支援**

欧州を中心に脱炭素へ向けた意識が非常に高まっており、デスティネーションやサービス施設選定に際して、具体的なSDGsへの対応状況が基準として確立されつつあり、日本でも最新情報の周知と共に、旅行中の二酸化炭素排出量の可視化システム等をはじめとした、いわば標準装備の整備並びに導入支援が必要である。

## **6. 観光客の地方誘客への取組強化**

観光コンテンツ創出や造成に資する事業に加え、これからはコンテンツをエリアで効果的に情報発信し、商流に載せ実際の誘客につなげることが求められている。また、旅行需要の回復を図り、訪日外国人の回遊を促進し、ストレスフリー、バリアフリーで快適な旅行が楽しめる環境を構築することは重要であり、新しい技術や制度の活用等により、インバウンドを含めた地方への誘客促進への支援を強化すべきである。

### **(1) 新技術を活用した受入環境整備の充実**

Suica、PASMOなどの交通系ICカードをはじめ多様なキャッシュレス決済に対応できる端末の普及や中山間地域での通信環境の整備充実など事業者にも利用者にもメリットのある施策を講じることは必要である。

### **(2) 外国人観光客の地方部での滞在促進**

日本政府観光局、広域連携DMOを中心に広域でプロモーション、商流開発することを支援するとともに、地方部でのインバウンド宿泊者増のための各地域における観光コンテンツ造成、海外旅行会社によるツアー造成、地域魅力の海外向け情報発信等の取組支援の一層の拡充・強化をすべきである。

## **7. 双方向交流拡大への取組促進（アウトバウンド・国際相互交流の促進）**

地域経済に効果をもたらすインバウンドの振興のためにも適切なイン・アウトのバランスをとることが路線維持のみならず相手国政府からも望まれている。高校生や大学生などの若者を含めた日本国民が海外諸国で様々な体験を行うことで、日本国内でインバウンドのお客様を迎える際の気づきとなるほか、グローバル社会で活躍する日本人の育成につながる等、将来の国づくりにも資する同施策を強力に推進すべきである。

### **(1) 海外教育旅行の更なる促進**

若者の海外への興味関心を高め、国際感覚を養うことで、グローバルな視点を育成するためにも、海外への教育旅行や修学旅行の促進は有効であると考えられる。よって、中等教育における教育旅行、修学旅行の海外渡航を促進するため、学校、地域と事業者のマッチングや海外旅行プログラムの先進事例の開発や普及など支援の強化を図るべきである。

### **(2) パスポート取得促進**

海外教育旅行や青少年の海外旅行・留学支援の面においてもパスポート取得促進に向けては手数料の見直しや、「一次旅券」の発行などの制度面・料金面様々な検討を行い、パスポート取得促進施策を実施するなど、海外渡航を促進するための機運醸成を関連する省庁が連携して行うべきである。

## **8. 観光による「2025年日本国際博覧会(大阪・関西万博)」をはじめとした大規模イベントの支援に向けた官民一体となった取組強化**

「2025年日本国際博覧会(大阪・関西万博)」について、関西は大変盛り上がりを見せているものの、東京をはじめ地方では、まさにこれからというタイミングである。観光業界としても広く発信していく必要があると考えており、今後開催される大規模イベントについては相乗効果的に日本全体が盛り上げていくことが重要であり、官民一体となり地域の観光力向上、観光産業の強化を支援していくことが必要である。

### **(1) 大阪・関西万博を契機とした地方誘客促進**

大阪・関西万博に向けて、インバウンド、国内旅行に関わらず「万博プラス観光」を訴求し、地域への誘客促進や、未来社会を子供・若者に体現してもらうためにも、大阪・関西万博のレガシーを活用した教育旅行、修学旅行を推奨すべきである。

### **(2) 2027年国際園芸博覧会と連携した観光コンテンツの情報発信**

「2027年国際園芸博覧会」に向け、公益社団法人2027年国際園芸博覧会協会が中心となり、早期に発信活動を行うことを支援し、併せて日本各地の観光コンテンツの情報発信により国内外の観光需要を喚起する取組を行うべきである。

## 9. 地域の安定的な財政運営に必要な財源の確保・充実

### (1) 国際観光旅客税を活用した施策の検討

全国的にもDMOは財源不足という問題を抱えており、DMOの機能向上、人材育成、獲得のためにも国際観光旅客税の税収をさらに活かせる策を講じるべきである。特に広域連携DMOについては、日本政府観光局（JNTO）と連携した効果的な海外プロモーションにより地方への誘客を促進し、広く地域に観光による経済波及効果をもたらすためにも国際観光旅客税の用途を拡大し、税収を活かせる策を継続・強化すべきである。これに伴い観光振興に必要な所要額については税額改定の検討を行うべきである。

### (2) ビッグデータを活用した国際観光旅客税の地域への適正配分の実施

いくつかの地域では観光による持続的発展を図るため宿泊税や観光税などの法定外税の導入について議論がされていると聞く。すでに実施に至った事例もあるが、地域ごとに温度差もあり、導入に向けては様々な議論と調整が必要で時間がかかり分配方法や徴税コスト等に時間を取られ、なかなか本質の議論にまで至らないケースもあるようである。他方、国際観光旅客税の用途にも踏み込み、例えばインバウンドで誘致した観光客に応じて増分の一部でも登録DMOなど地域に配分し、それぞれの地域のさらなる観光の発展、地域にかかるコストの一部に充当することも検討しても良いのではないか。訪日旅行者の移動、動態等のビッグデータを活用すれば、観光客が滞在した時間に応じて適切に財源を分配することも可能になるかもしれない。国際観光旅客税の増減分が各地域の歳入増減に直結すればインセンティブとして機能し、観光への地域の意識が高まることにつながり、持続的発展の観光ために必要である来訪者からの財源を得つつ、新たなテクノロジーを活用することで様々な負担を省きながら、効果的な観光地域づくりが実践できるのではないかと思う。観光庁におかれても国全体の喫緊の課題への対応に国際観光旅客税の税収を活用されているが、それぞれの地域がかかえる課題に柔軟に活用できるよう、国際観光旅客税を地域へ直接配分することを検討すべきである。

### (3) 地域における受入施設への支援

旅館・ホテルなどの宿泊業は地域に観光客の滞在を通して雇用、農林水産業、工芸品など経済波及効果の大きい事業であるが、特にインフラ設備に多額の維持更新の費用もかさむ。自然災害やコロナ禍のような異常時にも自己資本比率を維持しつつ設備投資を継続できる利益を確保できるよう、観光産業における適正な料金設定ができるような機運醸成や情報発信に対する支援が必要と考える。また国や地方自治体からの支援補助のあり方についても今一度、議論が必要である。